

# **Métricas de Reconcentración del Preponderante al 2T-2020: Ingresos, Líneas, ARPU, Churn y Percepción de Calidad**

**Documento de Análisis**

**Octubre 2020**

## Resumen Ejecutivo

A más de seis años la Declaratoria de Preponderancia y más de tres de la 1ª revisión bienal a las medidas de regulación asimétrica impuestas en el sector de telecomunicaciones, diversos indicadores de la dinámica y estructura de mercado registran una evolución contraria a los objetivos propuestos por la regulación asimétrica.

Ello no sólo evidencia un deterioro en la eficacia de estos mecanismos niveladores del terreno de juego entre operadores, sino también que lejos de lograrse los efectos esperados, algunas de ellas han provocado que los efectos vayan en el sentido opuesto.

Al respecto, se registra una reconcentración de ingresos y líneas móviles a favor del agente económico preponderante (América Móvil, Telmex-Telnor/Telcel) en los últimos años. Esto es atribuible a la implementación de una estrategia de atracción y retención de usuarios de alto valor (pospago), a través de atractivas promociones/subsidios para la contratación de servicios y la adquisición de equipos. Derivado de su elevada capacidad financiera y mercadológica, así como la desproporcionada ventaja en la generación de ingresos frente a sus competidores.

El AEP registra una tendencia ascendente en términos del ARPU, el fortalecimiento del operador en su base de usuarios de alto valor le ha permitido revertir la tendencia e incluso aumentar significativamente su diferencia con respecto al promedio del mercado. Incluso, al segundo trimestre de 2020, se posicionó como el operador con el ARPU más alto del mercado.

Durante los últimos cinco años, el AEP ha logrado reducir de manera significativa la tasa de desconexión de líneas (churn) dentro de su red. Asimismo, se encuentra por debajo del nivel general del mercado. Su fortalecimiento de mercado también es manifiesto en el incremento de su capacidad de retención de clientes y consecuentemente, en su generación de eficiencias en costos.

En términos de la percepción de calidad de los usuarios, Telcel (AEP) registra una franca apreciación en el número de inconformidades promedio registradas en los últimos tres años. Esto demuestra los escasos incentivos del operador del AEP para atender y dar una solución a cabalidad de las fallas en la calidad de los servicios percibidas por los usuarios, como consecuencia del fortalecimiento de su huella de mercado.

Por ello, el IDET insta a que el regulador emita cuanto antes las nuevas medidas de regulación asimétrica, ante no sólo una nulidad a su eficacia, sino también porque el actual régimen regulatorio ya contraviene sus efectos esperados. Las actuales condiciones de mercado y fortalecimiento operativo del AEP urgen la emisión de mecanismos adicionales y efectivos para frenar y revertir el proceso de reconcentración del mercado vigente.

## Introducción

El sector de telecomunicaciones continúa registrando una elevada concentración de mercado a favor de un solo jugador, el agente económico preponderante (AEP), América Móvil (Telmex-Telnor/Telcel). Sin embargo, preocupa aún más la prolongada trayectoria de reconcentración de mercado y reversión de las ganancias en competencia registradas en el segmento de las telecomunicaciones móviles.

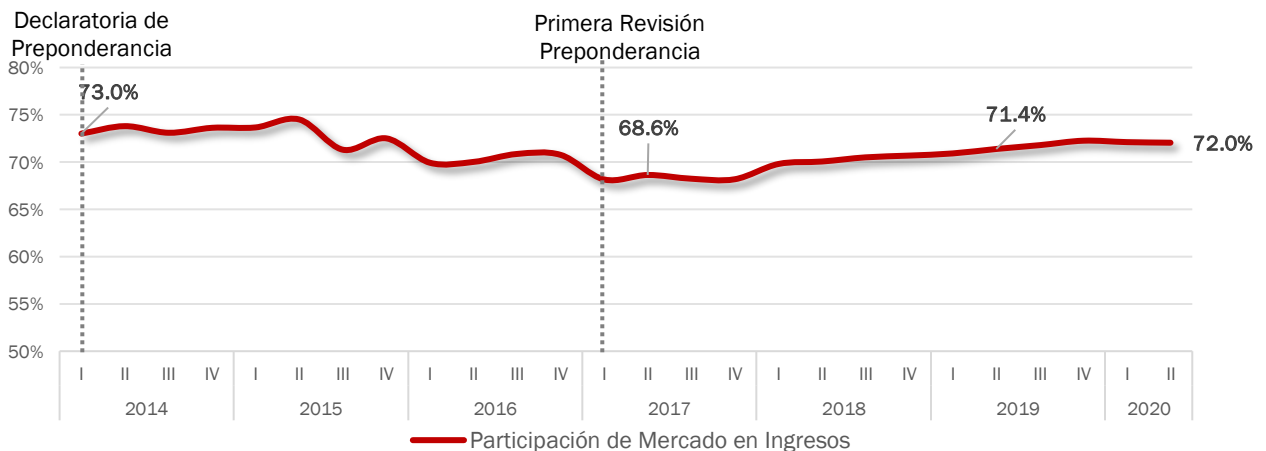
A más de seis años la Declaratoria de Preponderancia y más de tres de la 1ª revisión bienal a las medidas de regulación asimétrica impuestas, diversos indicadores de la dinámica y estructura de mercado registran una evolución contraria a los objetivos propuestos por la regulación asimétrica. Ello no sólo evidencia una escasa o pérdida en su eficacia de estos mecanismos niveladores del terreno de juego entre operadores, sino también una contravención respecto a los efectos esperados.

El objetivo del presente análisis es dar seguimiento a las principales métricas del mercado móvil que manifiestan el continuo fortalecimiento del AEP en el último trienio. Ello, resultado de la dilación significativa en la publicación de la resolución a la 2ª revisión de las medidas de preponderancia, tras un proceso de consulta pública que culminó hace más de un año que, aunado a su parcial y pérdida de efectividad, imposibilita la gestación de competencia efectiva y la nivelación del terreno de juego en el mercado de telecomunicaciones en México.

## Ingresos Móviles

De acuerdo con estadísticas consolidadas y dadas a conocer por The Competitive Intelligence Unit (The CIU) con base en los reportes financieros de los operadores, en los últimos tres años, la reconcentración en ingresos del mercado de telecomunicaciones móviles resulta en que el AEP ostenta una razón de 72.0% del total al segundo trimestre de 2020, esto es, 3.4 puntos porcentuales (pp) más que el nivel registrado en el mismo periodo de 2017 (68.6%).

**Participación de Mercado del AEP en Telecomunicaciones Móviles: Ingresos**



Fuente: The Competitive Intelligence Unit con base en Reportes Financieros de los Operadores

Esto es atribuible a la implementación de una estrategia de atracción y retención de usuarios de alto valor (pospago) a través de atractivas promociones/subsidios para la contratación de servicios y la adquisición de equipos. Derivado de su elevada capacidad financiera y mercadológica, así como la desproporcionada ventaja en la generación de ingresos frente a sus competidores.

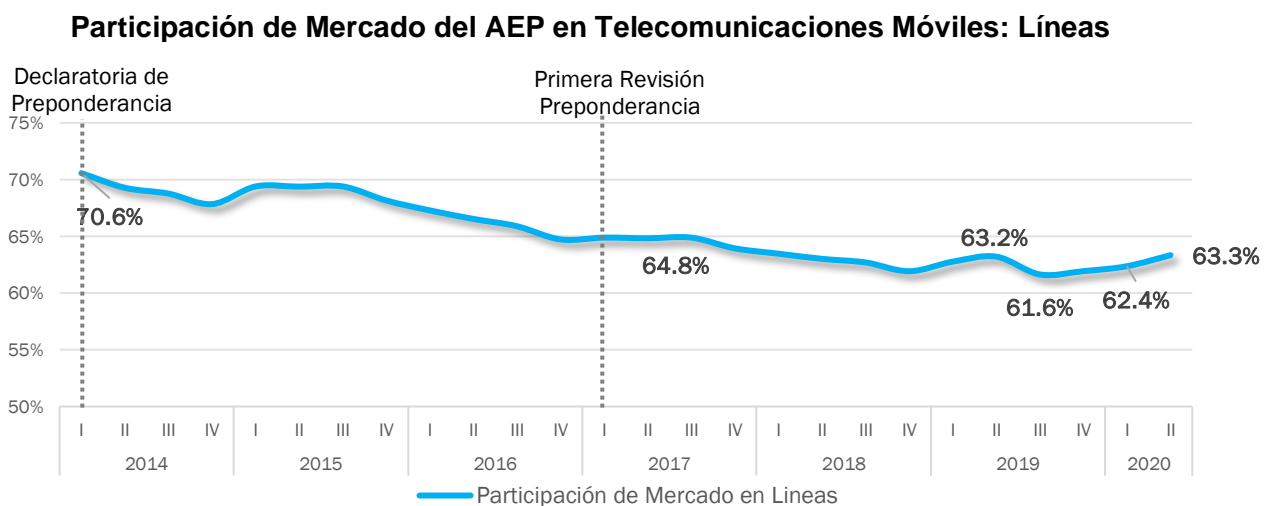
Estas circunstancias le han permitido captar mayor participación de mercado en el subsegmento de pospago, circunstancia que se ha traducido en un fortalecimiento de su huella

de mercado en ingresos.

Cabe reiterar que las ya continuadas ganancias en participación de mercado en ingresos móviles y el proceso de reconcentración de mercado a favor del AEP evidencian la incapacidad y consecuente, necesidad de reforzamiento y ajuste, de las medidas de regulación asimétrica para balancear el terreno competitivo entre los jugadores del mercado.

## Líneas Móviles

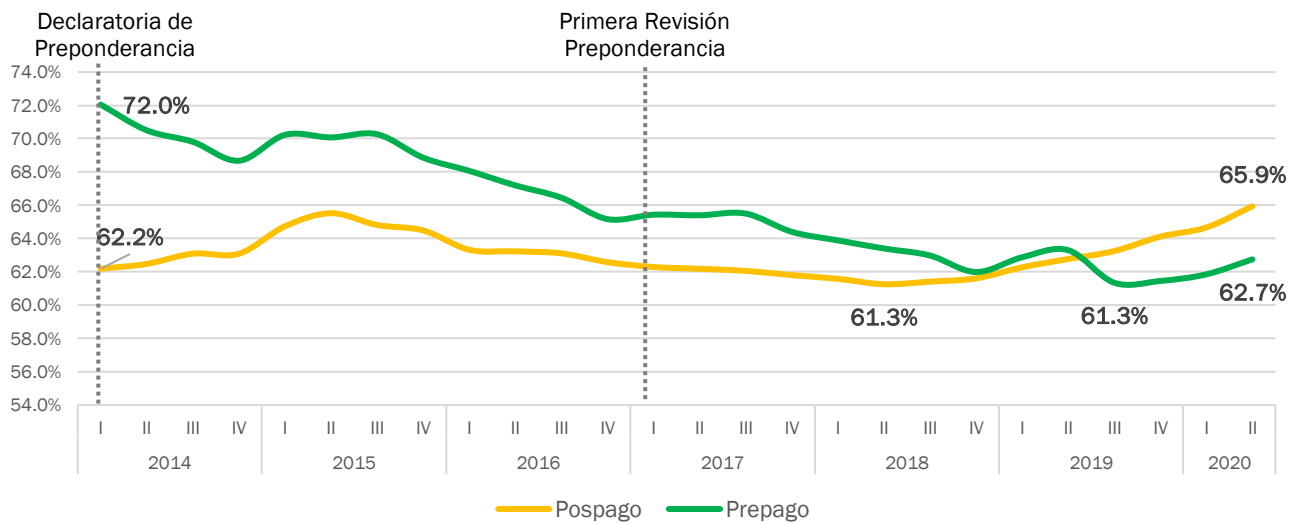
En lo que respecta a líneas móviles, se ha revertido la trayectoria de pérdida de participación de mercado en los últimos cuatro trimestres. De manera que el AEP pasó de contar con 61.6% del total de líneas en el tercer trimestre de 2019 a un coeficiente de 63.3% al segundo trimestre de 2020.



Fuente: The Competitive Intelligence Unit con base en Reportes Financieros de los Operadores

Desde el inicio del periodo de regulación asimétrica y determinación de preponderancia en telecomunicaciones (marzo de 2014), el AEP registró un crecimiento acelerado en líneas de postpago. Al segundo trimestre de 2020, el incremento acumulado de estos usuarios fue de 51.4%, mientras que en el caso de prepago ha tenido una pérdida agregada de (-)4.5%.

### Participación de Mercado del AEP en Telecomunicaciones Móviles: Líneas de Prepago y Pospago



Fuente: The Competitive Intelligence Unit con base en Reportes Financieros de los Operadores

En términos de su participación de mercado, se observa una reconcentración de líneas de pospago en los últimos dos años, tal que el AEP pasó de ostentar 61.3% del total en el segundo trimestre de 2018 a 65.9% al mismo periodo de 2020, esto es una ganancia de 4.6 pp. En el subsegmento de prepago, la participación de mercado de este operador registraba una tendencia marcadamente descendente. No obstante, en los últimos cuatro trimestres registra una adición de 1.4 pp, al captar a 62.7% de las líneas de prepago.

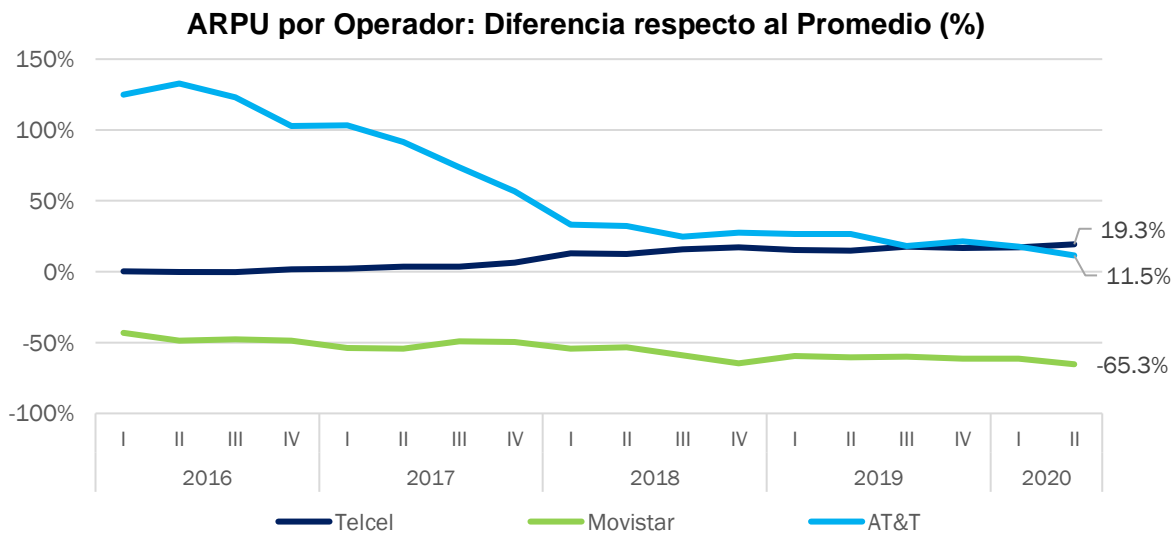
Efectivamente, el enfoque basado en la provisión de mejores condiciones de oferta para los usuarios de pospago le han permitido al AEP fortalecer su huella de mercado en este subsegmento y en general, en términos de líneas, pero también en ingresos, al tratarse de los usuarios con mayor gasto/consumo promedio en servicios y equipamiento móviles.

## ARPU

El Ingreso Promedio por Usuario o ARPU (Average Revenue per User, por sus siglas en inglés) es uno de los indicadores más representativos de los patrones de consumo del mercado, y en menor medida, del desempeño financiero de los proveedores de servicios móviles.

En los últimos años, el ARPU móvil en México mantenía una tendencia continua a la baja. Durante el 2018, ante el incremento en el consumo de servicios, este indicador logró estabilizarse, y en 2019, registró un ligero crecimiento de 2.4%.

Durante el segundo trimestre del 2020 (2T-2020), el ARPU móvil sufrió una caída anual de 6.0% explicada tanto por el menor consumo de servicios como por la contracción en la adquisición de equipamiento móvil, causado por la crisis sanitaria y económica global.



Fuente: The Competitive Intelligence Unit con base en Reportes Financieros de los Operadores

Al analizar su evolución por operador se identifica que la trayectoria descendente generalizada



del ARPU se debe, en gran medida, a la reducción y liderazgo en materia de precios por parte de los operadores competidores (Movistar y AT&T) con la finalidad de hacerse de una mayor participación de mercado en usuarios. No obstante, en los últimos años, el fortalecimiento del AEP en su base de usuarios de alto valor le ha permitido revertir esta tendencia e incluso aumentar significativamente su diferencia con respecto al ARPU del mercado.

Como se muestra en la gráfica anterior que ilustra la diferencia porcentual del ARPU de cada operador sobre el promedio ponderado del mercado, Telcel pasó de estar sólo 2.2% por arriba de la media en el periodo 2016 - 2017 a superarla 19.3% en el 2T-2020. Mas aún, en este último trimestre, el preponderante se posicionó como el operador con el ARPU más alto del mercado.

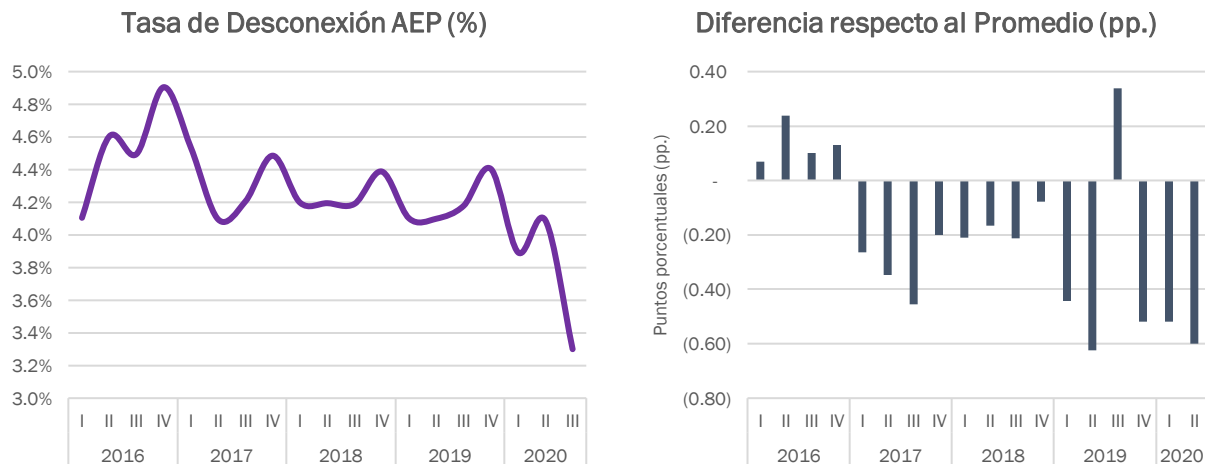
## Churn

El *churn* o tasa de desconexión dimensiona la proporción de suscriptores perdidos durante un trimestre. Al analizar esta métrica, es posible medir la capacidad de retención de los usuarios por cada operador.

Durante los últimos cinco años, el AEP ha logrado reducir de manera significativa la tasa de desconexión de líneas dentro de su red. Este pasó de tener un churn promedio de 4.5% durante 2016 a un nivel de 4.0% durante la primera mitad de 2020.

Más aún, en su último reporte trimestral (tercer trimestre de 2020) registró una tasa de desconexión de tan sólo 3.3%, es decir, 1.2 puntos porcentuales menor al observado cuatro años atrás.

### Tasa de Desconexión del AEP y Diferencia respecto al Promedio



Fuente: The Competitive Intelligence Unit con base en Reportes Financieros de los Operadores

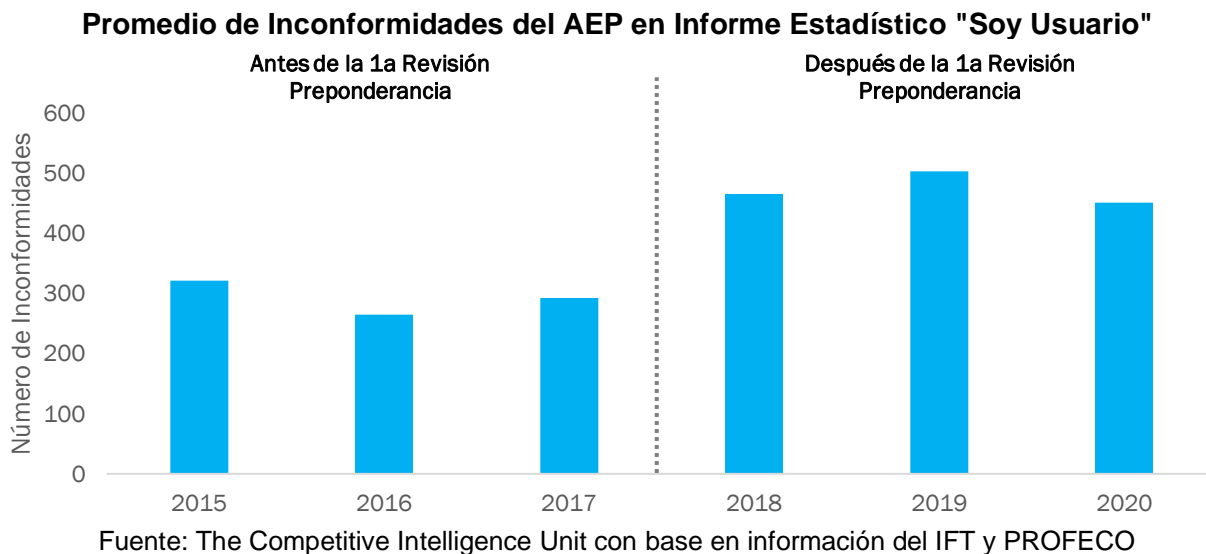
Al comparar el churn del AEP con respecto al promedio ponderado del mercado, como se muestra en la segunda gráfica, se puede apreciar una notable diferencia negativa, es decir que la tasa de desconexión del operador se encuentra por debajo del nivel general. Mientras Telcel registraba durante 2016 un churn 0.14 pp. mayor que la media del mercado, este operador ha reducido su tasa de desconexión hasta alcanzar en los primeros dos trimestres del 2020 un nivel 0.56 pp. menor al promedio del mercado.

En otras palabras, su fortalecimiento de mercado también es manifiesto en el incremento de su capacidad de retención de clientes y consecuentemente, en su generación de eficiencias en costos.

## Percepción de Calidad

Uno de los efectos perniciosos de la falta competencia y del excesivo poder de mercado de un solo operador es la reducción de los incentivos para reducir precios, aumentar cobertura y mejorar calidad de los servicios.

Este último factor es esencial para su uso óptimo por parte de los consumidores.



Al observar la tendencia en el número de inconformidades de Telcel (AEP) en la herramienta de solución de inconformidades por fallas en el servicio "Soy Usuario", se identifica una franca apreciación en los últimos tres años. El número de inconformidades promedio registradas en los años posteriores a la primera revisión de preponderancia es 61.5% mayor a los años previos. Esto demuestra los escasos incentivos del operador del AEP para atender y dar una solución a cabalidad de las fallas en la calidad de los servicios percibidas por los usuarios, como consecuencia del fortalecimiento de su huella de mercado.

## **Conclusiones y Posicionamiento del IDET**

Es manifiesto, a partir de las estadísticas referidas en el presente documento, que el AEP registra una trayectoria de reconcentración en ingresos y líneas, tanto de prepago y pospago, durante los últimos años. Ello se ha traducido en un fortalecimiento y mejora de métricas del operador, por ejemplo, en términos del ARPU, indicador en el que alcanza el mayor valor, y churn, que resulta ser significativamente inferior al promedio del mercado. En términos de percepción de calidad, este mejor posicionamiento del AEP genera menores incentivos a la provisión de servicios en condiciones óptimas para los usuarios. A pesar de tildarse como “la mejor red”, el operador registra en promedio un mayor volumen de inconformidades en los últimos años frente a los previos.

Por ello, el IDET considera que el regulador debe hacer el mejor esfuerzo posible para evitar que se rezague aún más la resolución sobre la revisión bienal de las medidas asimétricas y sobre las nuevas medidas de regulación asimétrica que seguramente se requerirán, no solo porque el conjunto de medidas vigentes ha mostrado una notoria pérdida de eficacia, sino también porque los resultados que se han venido registrando van en un evidente sentido opuesto a su objetivo, y por lo mismo, a lo deseable para impulsar un ambiente de competencia efectiva. Las actuales condiciones de mercado y fortalecimiento operativo del AEP urgen la emisión de mecanismos adicionales y efectivos para frenar y revertir el proceso de reconcentración del mercado vigente.

Estas nuevas medidas deben emitirse previo a la autorización de las ofertas de referencia para la prestación de servicios mayoristas para 2021, puesto que estas no estarían alineadas a las nuevas medidas durante todo un año.

Es momento de que el regulador actúe en tiempo y forma, el nuevo marco regulatorio de preponderancia es necesario ante las condiciones de mercado previamente descritas.